

構造改革レポート

03



R5.3.27 いわき市構造改革推進本部

構造改革に着手して1年が経とうとしています。

「職員が変わり、市役所を変える。」

「そして、市民の満足感を高める。」

このような想いのもと、様々な取組みを進めてきました。

レポート第三弾では、

「これまでの振り返り／成果」と、

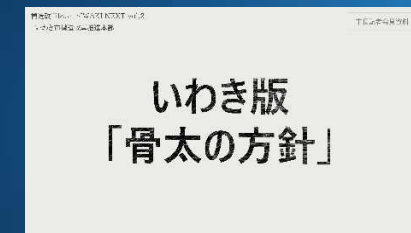
「今後やりたいこと／理想」を整理しました。

理想とする姿までは、まだまだ道半ば・・・。

これからも、さらに改革の取組みを加速していきます。



8月 構造改革レポート01
～改革の方向性～



11月 構造改革レポート02
～改革の具体的取組～



3月 構造改革レポート03
～これまでとこれから～

これまで

01

行かない！

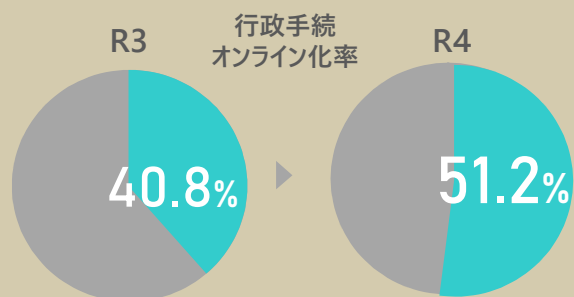
書かない！

待たない！市役所

これから

市民サービスのオンライン化

- ✓ オンライン手続きの業務フローを整理
住民票や戸籍などの行政手続きをオンラインでできるよう、手法を整理しました。



- 行政手続きのオンライン化の加速
R5年度末までに行政手続きの70%をオンライン化します。
- チャットボットの導入
行政サービスの疑問を気軽にわかりやすく案内します。



来庁者の利便性向上

- ✓ おくやみ窓口を開設
たらい回しゼロへ。便利なワンストップ窓口を開設しました。

- ✓ マイナンバーカード
スマート申請窓口を開設



- ✓ キャッシュレス決済を導入
市民窓口で便利なキャッシュレス決済ができるようになりました。

- 書かない窓口への挑戦
市役所窓口での手続きを速く・簡単にできるよう、書類の記載事項を見直します。

- マイナンバーセンターの検討
マイナンバーカードの用途拡大を見据え、専用窓口の設置を検討します。

- コンタクトセンター（コールセンター）の導入
“どこに問い合わせたらいいかわからない”を解消するため、総合窓口を設置します。

アウトリーチサービス

- ✓ お出かけ市役所を実証
3年間の試験運用を経て、専用車両を導入しました。



- お出かけ市役所の本格運用
市民ニーズに応じて、対象地区やサービス内容を拡充していきます。



これまで

02

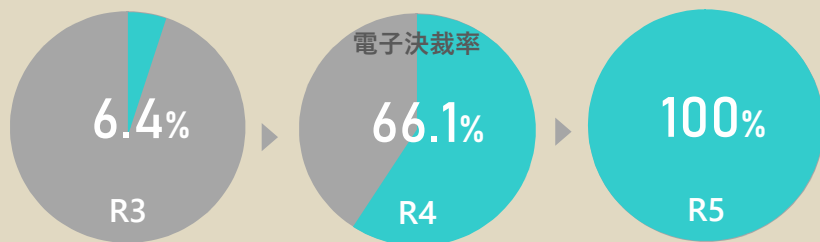
しごとを徹底的に
効率化

これから

DX

- ✓ ペーパーレス環境を整備
会議室や執務室にWi-fiとディスプレイを整備し、紙書類を削減しました。
- ✓ テレワーク環境を整備
ポータブル端末やZoom環境を整備し、柔軟で効率的な働き方の環境を整えました。
- ✓ AI会議録作成システムを導入
膨大な時間を要す会議録作成を自動できるようにしました。
- ✓ 勤怠管理ツールを実証
保育士多忙化の一因となっている出退勤管理やシフト作成へのデジタルツールの導入可能性を検証しました。

- ペーパーレス会議システムの導入
庁内会議をペーパーレスで行い、さらなるムダ削減に取り組みます。
- 契約会計事務デジタル化の運用
契約から支払いまでをデジタルで行う仕組みを検討し、事業者の負担も減らします。
- 業務システムのクラウド化
古く非効率なシステムから脱却し、クラウド化を進めます。

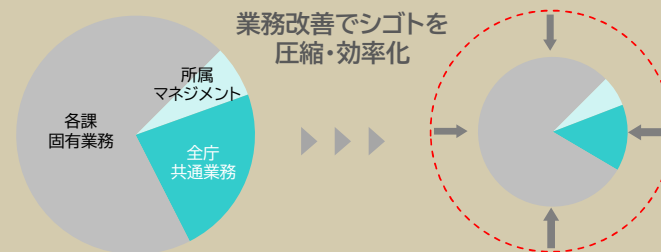


業務改善

- ✓ セルフチェック調査を実施
職場や職員からカイゼン提案を募集し、市役所に内在する課題を明らかにしました。
- ✓ 働き方マニュアルを作成
職員が本来業務に注力できるよう、業務のムリ・ムラ・ムダを解消する行動マニュアルを作成しました。
- ✓ 窓口部門の業務カイゼンを実施
業務の処理工数が多く、改善の波及効果が大きい窓口業務の業務プロセスを改善しました。
- ✓ 業務量調査を実施
業務の負荷を明らかにするための調査を実施しました。

- 業務量調査の分析とモニタリング
業務量調査を毎年度実施し、経年比較と負荷解消に向けた分析を行います。

- 働き方マニュアルの運用
作成したマニュアルは完成形ではありません。状況の変化に応じて日々ブラッシュアップします。



これまで

03



サービス・

インフラの

最適化に挑戦

これから

最適化

- ✓ 窓口コーナーの廃止を決定
コンビニ交付やお出かけ市役所の導入を踏まえ、R5年度からの廃止を決定しました。
- ✓ 最適化に向け検討分科会を開催
公共施設と市民サービスの両面から最適化を検討する分科会を立ち上げ、議論を重ねています。



適切な保全

- ✓ 公共施設を集中保全
現存する施設やインフラを安心・安全に長く・大切に使うといった方向性を整理しました。
R5から3年間で集中的に保全工事を行います。

【イメージ】



利便性の向上

- ✓ 利便性の向上を検討
公共施設をもっと便利に、多くの方に利用してもらえるよう、利便性を向上する方策を検討しました。



- 施設最適化に向けた検討
将来を見据えた調査研究のもと、施設の類型ごとに最適化案を整理します。

- 最適化案に係る市民との対話
多様な世代の市民と対話を行い、公共施設の将来を官民一体で考えます。

- 包括施設管理委託の検討
施設を適正に保全し、安全・安心に長く利用できるようにするため、施設管理の外部委託の導入可能性を検討します。



- 公民館の使い勝手・利便性の向上
たくさんの方が様々な用途で公民館を利用できるよう、公民館のあり方を検討します。

- 予約・決済のオンライン化
公共施設の予約をもっと便利にし、鍵受領や決済までの一連の流れをオンラインで簡単にできるようにします。

※仮に学校、公民館、幼保施設、支所等を対象とした場合

これまで

業務負荷の可視化

✓ 業務量調査を実施

業務負荷が見える化し、仕事と負担を減らし、業務改善、事業評価、マネジメント強化、組織適正化につなげるため全職員を対象に業務量調査を実施しました。

✓ 業務改善研修を実施

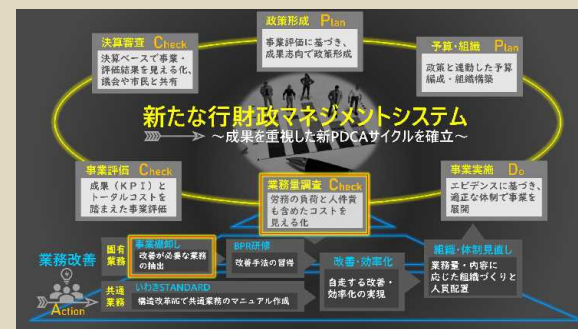
職員の意識改革と実効性のあるカイゼン手法を習得するため研修を実施しました。



PDCA

✓ 新たな行財政マネジメントシステムの骨格を作成

評価・検証に重点を置いたPDCAサイクル型の行財政運営の仕組みを検討しました。



□ 業務量調査結果を事業評価へ

人件費は貴重なコストです。調査で明らかになった事業にかけている人的コストも含め、トータルコストで事業を評価します。



□ 事業事業評価の実施

持続可能な行財政運営を実現するため、事業目標を明確にし、成果を評価・検証します。

□ 評価結果を政策調整、予算・組織編成への反映

的確な評価・検証のもと、成果志向で政策を立案し、予算・組織の編成につなげます。

□ 事業廃止基準の作成

成果が出ていない、見込めない事業は、惰性で続けません。迷わず廃止できる基準を設けます。

□ 決算特別委員会との連携策の検討

事業の成果をもっとわかりやすく伝えられるよう、決算資料を改善します。

04

成果重視

と見える化を実現

これから

これまで

05

職員づくり
も日本一

これから

組織風土醸成

✓ 職員満足度調査を実施

働きやすく、個性や能力を発揮できる環境を整えます。

(主な結果)

総合満足度：満足48.5%、不満15.2%

継続勤務意欲：ある84.9%、なし15.1%

✓ ワーキンググループを設置

若手職員で組織する循環型ワーキンググループを設置し、人材を育て、職場の改革・改善風土を高めました。

人材育成・確保

✓ 人材育成基本方針を見直し

外部専門家の知見を活用し、外部環境や他自治体、民間企業の事例調査等を踏まえた検討をしました。

✓ 職員採用試験を見直し

受験者数の増加や、より質の高い人材の獲得に向け、採用試験実施方法の多様化、受験しやすい向上に向けた検討をしました。

人材評価・適正配置

✓ 新たな人事評価制度を検討

目標管理型の業績評価の手法や人材マネジメントシステムの導入を検討しました。



□ 職員提案制度の見直し

職員が課題や問題を発見し、新たな発想で課題に挑戦する仕組みを考えます。

□ 意思決定過程スリム化の検討

スピード感を持って市民サービスを展開するため、ムダな会議や打合せを省力化します。

□ 全庁的な組織改正

いわき版「骨太の方針」に基づく政策を着実に推進する組織体制を構築します。

□ 人材育成基本方針の策定

ジョブローテーションモデルや職種・職階ごとに必要な知識・能力等を明示した方針を策定します。

□ 職員採用へのSPI試験の導入

従来試験に加え新たにSPI試験を実施します。

□ 地域貢献副業の検討

地域の発展、活性化に寄与する職務外活動の従事基準の策定を検討します。

□ 新たな研修体系の運用

職階や職種ごとに必要な能力向上を図るための研修等を実施します。

□ 新たな人事評価制度の運用

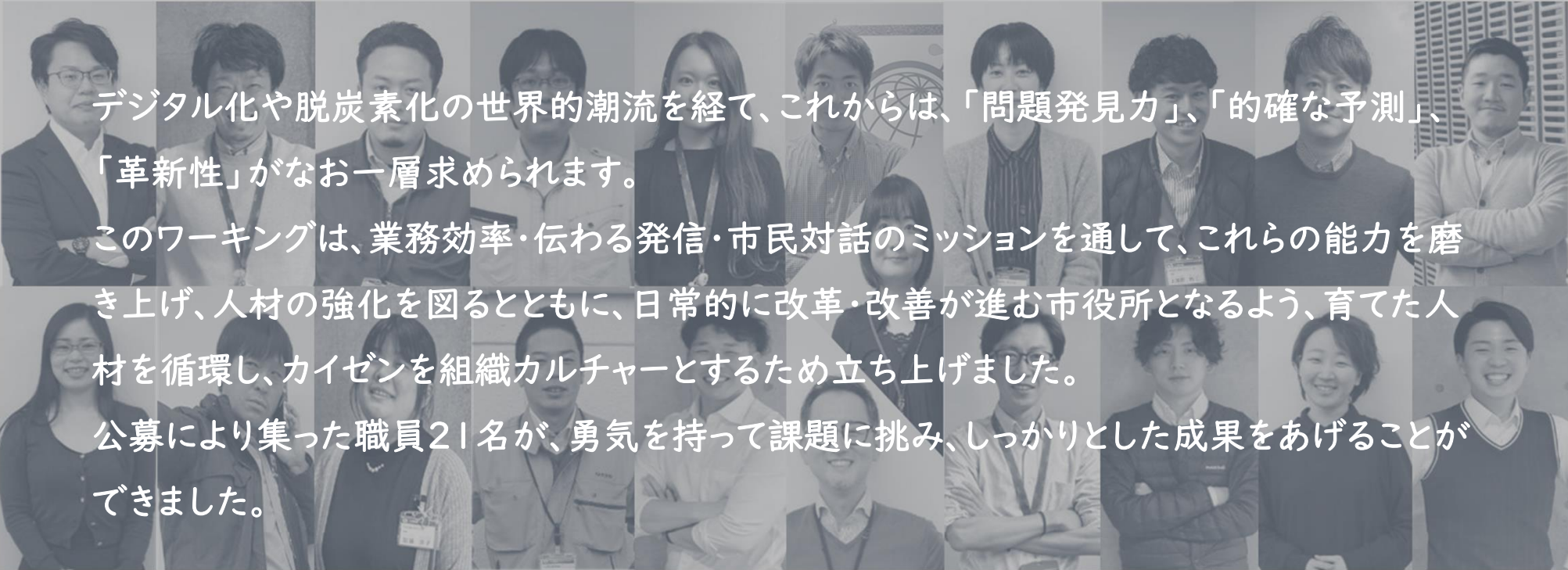
職員の業績を的確に評価する目標管理型人事評価を実施します。

□ 人材マネジメントシステムの運用

新たな人事評価の導入に併せ、職員の人事情報や人事評価結果等を一元的に管理するシステムを導入します。

□ 360度人事評価導入の検討

部下が管理職を評価するなど、多面的な人事評価の検討をします。



デジタル化や脱炭素化の世界的潮流を経て、これからは、「問題発見力」、「的確な予測」、「革新性」がなお一層求められます。

このワーキングは、業務効率・伝わる発信・市民対話のミッションを通して、これらの能力を磨き上げ、人材の強化を図るとともに、日常的に改革・改善が進む市役所となるよう、育てた人材を循環し、カイゼンを組織カルチャーとするため立ち上げました。

公募により集った職員21名が、勇気を持って課題に挑み、しっかりとした成果をあげることができました。

IWAKI NEXTワーキンググループ 活動報告

業務効率

職員からの改善提案（セルフチェック）を踏まえ、職員が本来注力すべき業務に時間を割けるよう、庁内に共通する業務の効率化に向けた行動マニュアルを作成しました。4月から全職員がこのマニュアルを参考にして業務を進めます。

伝わる発信

伝える発信から伝わる発信へと転換を図るため、デザイン力と取材力を磨きました。また、磨かれた能力をフル活用し、職員採用案内や職員向け庁内誌などを作成し、職員の意識改革を図りました。

市民対話

全国自治体の共通の課題である市民との対話。積極的に役所の外に出て、様々な主体の市民と対話をしました。対話を通して見えてきた課題。見えた課題を解消するため、引き続きチャレンジしていきます。

業務の手引き

— 引継ぎ・マニュアル作成・見直し —

— ver. 1 —

令和5年3月

構造改革プロジェクト
IWAKI NEXTワーキンググループ
Iwaki Standardグループ

共通事務

文書管理

庁内会議

照会回答

公用車管理

